

Procedimiento	
Solicitud de Soporte Técnico de Hardware y Software	
Elaborado por: Jefe Departamento Informática - Encargado de Control de Documentos	Aprobado por: Gerencia de Administración
Fecha: 01.06.10	Fecha: 07.06.10
Firmas	Firma

1.- Objetivo.

Verificar que, lo solicitado por el Cliente - Usuario, requiere de Soporte Técnico de Hardware y Software. Además, asegurar que el desarrollo del soporte sea autorizado por los canales correspondientes.

2.- Aplicación.

En toda la Organización.

3.- Referencias.

PI-GE-002 Generación y Control de Documentos.

4.- Definiciones.

4.1 Abreviaturas.

- **GA: Gerente de Administración**

4.2 Términos.

No aplica.

5.- Método o Descripción del Proceso.

5.1 Recepción de Requerimiento de Servicios.

El Jefe Departamento de Informática recibe el requerimiento de servicios de soporte técnico de Hardware y Software, por parte del Cliente - Usuario. Luego, verifica la factibilidad de realizarlo. Cuando no lo considera necesario, plantea al Cliente - Usuario soluciones alternativas, que aseguren su conformidad.

5.2 Solicitud de Análisis.

En el caso que la solicitud del Cliente - Usuario requiera mayor análisis, el Jefe Departamento de Informática solicita al Cliente – Usuario Ingresar una solicitud en un portal web exclusivo

Para requerimientos informáticos. Los requerimientos son revisados por el Encargado de Soporte que analiza la solicitud para indicar una solución, ya sea alternativa, o bien, realizar soporte.

5.3 Evaluación de Requerimientos del Cliente - Usuario.

En caso de realizar soporte, el Encargado de soporte comunica de su decisión al Jefe Departamento de Informática. Dependiendo de la complejidad de los requerimientos del Cliente - Usuario, el Jefe Departamento de Informática solicita aprobación al Jefe Funcional pertinente. Si no aprueban dicha solicitud, el Jefe Departamento de Informática debe plantear soluciones alternativas a los involucrados, las que deberán cumplir con los requerimientos solicitados. De ser aprobada, el Jefe Departamento de Informática solicita al Encargado de Soporte que un Especialista de Soporte realizar el Soporte.

El Departamento de Informática definirá los tiempos de ejecución de acuerdo a la prioridad evaluación conjunta del usuario.

6.- Responsabilidades y Obligaciones.

- **Jefe Funcional:** Aprueba o rechaza los antecedentes referentes a los requerimientos de soporte por parte del Cliente - Usuario.
- **Jefe Departamento de Informática:** Analiza los antecedentes de los requerimientos de soporte aprobando su ejecución o indicando otras alternativas.
- **Encargado de Soporte:** Analiza el soporte requerido por el cliente usuario cuando es necesario, previa autorización del Jefe Departamento de Informática.
- **Especialista de Soporte:** Realiza el soporte requerido por el cliente usuario cuando es necesario, previa autorización del *Encargado de Soporte*.

7.- Anexos.

No aplica.

8.- Registros.

Código e Identificación	Ordenamiento	Acceso	Archivo	Almacenamiento	Disposición	Responsable
RG-GA-012 "Solicitud por Servicio de Soporte"	Por Correlativo Único	Departamento de Informática	Base de Datos Red Interna	Digital, actualizar una vez al año.	Archivar	Jefe Departamento de Informática

9.- Bitácora de Actualizaciones.

Número	Motivo	Fecha
00	Creación del documento	07.11.07
01	<p>a) Revisión general del documento.</p> <p>b) Se modifica pie de página del documento.</p> <p>c) Se cambia ítem 3 "Referencias" decía: - PI-GE-001 "Emisión, Revisión y Modificación de Documentos" (Este documento fue fundido con el PI-GE-002 y ahora se llama: PI-GE-002 Generación y Control de Documentos)</p> <p>d) Se elimina ítem 9 "Diagrama de Procesos".</p>	01.06.2010
02	<p>e) Se modifica los términos Unidades y Áreas a Departamentos.</p> <p>f) Se realiza una revisión general del documento</p>	31.05.2012
03	<p>g) Se modifica en la cabecera el ítem "Aprobado por", decía: Subgerente Tecnología y Prima</p> <p>h) En el punto 5.1 Recepción de requerimiento de servicios, párrafo 4. Decía: "Siendo el especialista de soporte quien verificara su posterior funcionamiento. Si el solicitante no está conforme, el Jefe del Departamento mencionado analiza un nuevo requerimiento para lograr satisfacer sus necesidades".</p> <p>i) En el punto 5.2 Solicitud de análisis, párrafo 3. Se agrega: "solicita al cliente – usuario ingresar una solicitud en un portal web exclusivo para requerimientos informáticos. Los requerimientos son revisados por el encargado de soporte que analiza la solicitud para indicar una solución, ya sea alternativa, o bien, realizar soporte".</p> <p>j) En el punto 5.3 Evaluación de requerimientos del Cliente – Usuario, Párrafo 1: Decía: "El Especialista de soporte informa de su decisión al Jefe Departamento de Informática."</p> <p>k) En el punto 5.3 Evaluación de requerimientos del Cliente – Usuario, Párrafo 3, Decía: "El jefe de Departamento informa y solicita aprobación al Jefe Área Técnica pertinente y luego al GA".</p> <p>l) En el punto 5.3 Evaluación de requerimientos del Cliente – Usuario, Párrafo 4, Decía: "Si ellos no aprueban dicha solicitud, deben plantear soluciones alternativas a los involucrados."</p> <p>m) En el punto "6 Responsabilidades y Obligaciones", se modifica "Jefe Área Técnica" por "Jefe Funcional".</p> <p>o) En el punto "6 Responsabilidades y Obligaciones", se elimina "Gerente de Administración" y se agrega "Encargado de Soporte".</p> <p>p) En el punto "6 Responsabilidades y Obligaciones", se cambia "Especialista de soporte", párrafo 2, decía: "Prevía autorización de los jefes de Departamentos pertinentes".</p>	02.08.2012